

Desarrollo: Empresa contra la incertidumbre*

Óscar Quezada M.

Algo de historia

A principios de la década de 1980, la Facultad de Comunicación de la Universidad de Lima daba forma a la especialidad de Comunicación Organizacional. Esta nueva especialidad se sumaba así a las de Publicidad, Periodismo y Medios Audiovisuales, dando cuerpo a un formato que, con uno que otro cambio que hacía más específicas aún estas líneas, permanece hasta hoy vigente en los estudios de comunicación.

La comunicación organizacional nacía como heredera de las llamadas relaciones públicas y relaciones industriales. En realidad, se entregó a la tarea de integrar estos tipos de 'relaciones' a las cada vez más exigentes y complejas demandas de comunicación de las empresas e instituciones de la sociedad.

En ese afán, fue desplegando dos alas: a la derecha, asumiendo el punto de vista de la empresa e incluso de la gran corporación, abordó los problemas de la comunicación interna, del desarrollo organizacional, de los recursos humanos, de la cultura e identidad corporativas, de la imagen institucional o corporativa, de la reputación

* Ponencia presentada en el Encuentro Nacional de la Asociación de Facultades de Comunicación (Apfacom), que se realizó del 31 de agosto al 2 de setiembre del 2006.

como activo intangible, de la auditoría de procesos comunicativos y de la gestión de crisis, por citar algunos de los campos más reconocidos.

A la izquierda, en interacción con la ciudadanía y asumiendo el punto de vista de las organizaciones del Estado o de la sociedad civil, bajo el estándar del desarrollo humano y social, abrió campo a un conjunto de temas trabajados en las escalas internacional y nacional: gobernabilidad, democracia y ciudadanía, salud y nutrición, medio ambiente, equidad de género, niñez y juventud, educación, políticas de población, periodismo cívico, medios de comunicación, desarrollo local, desarrollo rural; por citar los más salientes, van apareciendo como temas que configuran el complejo ámbito de diagnóstico e intervención gubernamental y no gubernamental por ser estudiado, conocido y transformado.

En un determinado momento, hacia mediados de la década de 1990, la Facultad de Comunicación abrió definitivamente esas alas y reconoció en ellas dos campos profesionales autónomos y autosuficientes: la comunicación empresarial y la comunicación para el desarrollo. Y en efecto, cabe reconocer que se trata de dos áreas diferentes, con inquietudes e intereses disímiles y con marcos teóricos muchas veces contrarios. No ha sido casual la metáfora empleada: el comunicador empresarial, al identificarse con los intereses de las entidades privadas y comercia-

les, parecía representar a la “derecha” de la comunicación organizacional; el comunicador para el desarrollo, al identificarse con las propuestas de solución a los problemas humanos y sociales, parecía representar a la “izquierda”. No obstante, una cosa es ese reconocimiento de dos áreas autónomas en los estudios de comunicación y otra muy distinta es la cancelación radical de cualquier integración en términos metodológicos y, sobre todo, profesionales.

Ya en el siglo XXI, se van plasmando claras tendencias a correlacionar la empresa y el desarrollo, desde la perspectiva general de las organizaciones de la sociedad de mercado. Más aún cuando la actuación socialmente responsable de las empresas influye en sus resultados económicos y en su perdurabilidad, cuando los paradigmas del desarrollo se han ido redefiniendo. En ese nuevo contexto, la comunicación como práctica profesional está llamada a ser el puente entre la empresa y el desarrollo humano y social. Si la sociedad se encuentra bien organizada e institucionalizada, estarán dadas las condiciones para que el mercado funcione adecuadamente e incentive así una redistribución equitativa y democrática de la riqueza.

Entonces, a esa visión maniquea, que a partir de su sola diferencia teórica separaba de modo irreconciliable, axiológica e ideológicamente, la “derecha” y la “izquierda” del ejercicio profe-

sional de la comunicación organizacional, se opone ahora una imaginativa integración “de centro”, que, respetando la autonomía de esos campos, los haga profesionalmente compatibles. Una vez más, la prudencia del justo medio, esta vez con importantes réditos pedagógicos y políticos. Porque, a fin de cuentas, como veremos, el comunicador organizacional –trabaje en proyectos empresariales o de desarrollo humano y social– no es sino aquel político-estratega de la comunicación llamado a articular ambos campos.

La ética comunicativa del desarrollo¹

Asumiendo, pues, una perspectiva deliberadamente política, preguntemos, ¿de qué desarrollo hablamos cuando hablamos de desarrollo? ¿Quién define lo que es desarrollo? Intuyo que no podremos dar cabal respuesta a estas preguntas sin apelar al diálogo, sin dar voz a las personas afectadas por problemas que merman o frustran su calidad de vida, sin permitirles participar directamente en la

identificación y la aplicación de soluciones, e incluso en la formulación de políticas. Su participación es necesaria para comprender sus percepciones, prospectivas, valores, disposiciones y prácticas. Si no se promueve ese diálogo no habrá posibilidad alguna de formular proyectos inclusivos que den responsabilidad a los interesados en la elaboración de las iniciativas para resolver sus problemas y crecer humana y socialmente.²

La comunicación para el desarrollo concierne, pues, ante todo, a las personas concretas y a los procesos necesarios para facilitar el aporte de conocimientos y de percepciones con el objetivo de producir resultados positivos. Está signada, pues, por un modelo horizontal ‘bidireccional’ y apela a múltiples formas innovadoras de comunicación, posibilitadas por las nuevas tecnologías. Incluso cuando se usan modelos más unidireccionales (por ejemplo, campañas), la comunicación tiene que basarse en la empatía y facilitar la comprensión. A fin de cuentas, podemos decir que el desarrollo es construido por la comunicación. Solo

1 Los lineamientos generales que definen la praxis de la comunicación para el desarrollo los he tomado de la convocatoria al *World Congress for Development*, realizado en Roma del 25 al 27 de octubre del 2006.

2 En el léxico de la comunicación organizacional, a las partes interesadas en la resolución de un problema se les llama *stakeholders*. Pues bien, “... cada vez se acepta más que el desarrollo solo puede darse en una sociedad en la que sus actores fundamentales se encuentren en una actitud de alianza estratégica, pues de sus vínculos dependerá que se presenten, disminuyan o eliminen los obstáculos que siempre han conspirado en contra de las comunidades que buscan progresar” (CARAVEDO, B. *La revolución de las significaciones. Liderazgo, empresa y transformación social*, 2004, p. 82).

puede realizarse como construcción común. El desarrollo es de todos y para todos o no es de nadie ni para nadie. La comunicación es el tejido en el cual el desarrollo es posible. La comunicación es, entonces, una condición necesaria para el desarrollo humano y social.

En consecuencia, la ‘realidad’ es resultado de una construcción social articulada desde un determinado punto de vista. De ahí que pueden existir diversas ‘realidades’ (o diversas percepciones de la misma situación real). El papel del desarrollo, y por extensión el de la comunicación que lo hace posible, no es “imponer” la correcta realidad, sino favorecer el diálogo para facilitar la comprensión recíproca entre distintos puntos de vista. El desarrollo es como un juego para armar entre todos. Hacer comunicación para el desarrollo es, en suma, dialogar, respetar las diversas culturas y cosmovisiones, trabajar un proyecto hecho común. Lo que puede ser urgente para una ideología de explotación de recursos naturales puede tener poca relevancia para una forma de vida inmersa en el bosque amazónico. No hay una fórmula uni-

versal que se aplique por igual a todas las situaciones, aunque sí hay un valor universal y jerárquicamente superior que debe guiar la conducta de todos: el valor de la vida (con todo lo que de él se desprende en términos de derechos humanos). Queda claro el desafío en un país pluricultural y ‘disglósico’ como el nuestro. La reducción del desarrollo al modelo de crecimiento macroeconómico que hace tabla rasa de las aspiraciones humanas y sociales de los pueblos es una ingenua falacia, o, en el peor de los casos, una cínica imposición. El último gobierno ha sido prueba fiel de ello. Pero estamos avanzando: ahora estamos frente al reto de transformar ese crecimiento económico en aumento de la calidad de vida de todos los peruanos.³

El redimensionamiento de la empresa

La empresa es una organización cuyo objetivo primordial es generar lucro a partir de la comercialización de determinado producto o servicio. Ahora bien, la redefinición de la empresa

3 “... el desarrollo ya no es concebido exclusivamente como una acción referida a la esfera de la economía. Antes se pensó que las transformaciones en el ritmo de crecimiento de la economía podían venir aparejadas con mejoras en los ingresos de las familias pobres, lo que les brindaría la oportunidad de salir de su condición. Sin embargo, cada vez es más claro que lo económico no es sino uno de los aspectos que caracterizan el desarrollo. Las Naciones Unidas hablan de desarrollo humano. Por ello se entiende un horizonte de variables como las condiciones políticas del país (democracia y libertad de expresión); el manejo del medio ambiente por las empresas, las organizaciones sociales y las entidades públicas o de gobierno; la estabilidad social de una nación (reducción o inexistencia de violencia, respeto de los derechos humanos, el establecimiento de

como una organización que, al obtener utilidades, logra *también* satisfacer necesidades sociales, es un signo actual del reconocimiento de los nuevos paradigmas de la competitividad y de la responsabilidad; pero también es una señal de alerta gracias a la cual es posible constatar que muchas empresas todavía no tienen conciencia de estas dimensiones, y otras, aun conociéndolas, no las asumen.⁴ Si, a pesar de ese preocupante escenario, adoptamos esa redefinición y aseveramos además que el desarrollo es gestión empresarial de proyectos y programas con fines sociales, nos daremos cuenta no solo de que ambas entidades podrían eventualmente apuntar a la misma mira, sino también de que, en términos laborales, sería factible pensar en el perfil de un nuevo comunicador que, con una formación básica en ciencias sociales, domine asimismo conocimientos y habilidades empresariales, las cuales, por cierto, no

deberían estar separadas de la competencia para diseñar y gestionar proyectos y programas de desarrollo.

En efecto, hoy el Estado no solo ya no tiene el papel dominante en la promoción del desarrollo, sino que este ya no es concebido como algo restringido a la esfera de la economía. En ese contexto, en el que el Estado atenúa su carácter de interventor y ejecutor, enfatiza su función reguladora, cede responsabilidades al mercado y a la sociedad, y permite mayor participación, vigilancia y cooperación. Corresponde a las empresas y a la sociedad civil articular y afirmar políticas que auspicien y concreten el desarrollo humano y social.

En los últimos años, la relevancia del sector privado en el desarrollo de los países más pobres ha ido en aumento, provocando el crecimiento de la inversión extranjera directa (que ya es la principal fuente de financiación de

condiciones de trabajo aceptables, entre otros); el nivel de educación de sus comunidades (a mayor educación más oportunidad de incrementar los ingresos y el acceso a otros beneficios que ofrece el cambio social); las condiciones de los servicios de salud y el acceso de la población a estos; la sensación subjetiva de los individuos. Todo lo anterior se puede resumir en el sentimiento de satisfacción que deben tener las personas en sus familias, en sus trabajos y en sus comunidades" (CARAVEDO, B. Op. cit., p. 80).

- 4 En efecto, la mayor parte de las empresas todavía restringen su existencia a la dimensión primaria de los resultados económicos (pues una empresa no sobrevive sin ganancias). Pero hay dos dimensiones más que les dan a las empresas una existencia plena, cabal: la dimensión de la productividad y los logros del trabajador gracias a la cual pueden enfrentar con éxito la competencia; y la dimensión del impacto social y la responsabilidad social, porque a mayor daño social y ambiental causado por las empresas, más vulnerables se hacen. Por lo demás, a partir del reconocimiento de este redimensionamiento, Caravedo es radical al señalar que "el objetivo de las organizaciones empresariales es satisfacer necesidades sociales" (ibídem, p. 88).

estos países), mientras que la cooperación internacional tiende a descender. Se diseña, pues, otro escenario en el que el desarrollo, sin desligarse de las organizaciones sociales que lo conciben e impulsan, tendrá que generarse, cada vez más, desde la empresa, y, sobre todo, con mentalidad empresarial.⁵ Esta nueva concepción, aún emergente, que atribuye nuevas responsabilidades a las empresas y, por ende, a la sociedad de la que estas forman parte, exige un nuevo tipo de conocimiento y de acción que transforme a las organizaciones. Ese conocimiento y esa acción deben ser cultivados y promovidos académicamente por las facultades de comunicación.

Precisamente, en países como el nuestro se hace indispensable que las instituciones de la sociedad crezcan no

solo desde la perspectiva de su organización y funcionamiento, sino también en su visión y liderazgo. En ese nuevo espacio, la empresa adquiere otra significación, redefine su relación con la sociedad y actúa en consecuencia. Al respecto, Caravedo afirma que la llamada responsabilidad social empresarial no es filantropía sino inversión social y que, en consecuencia, no hay empresas sanas en sociedades enfermas.⁶ La mejora de la calidad de vida de las sociedades debería ser incorporada a la estrategia de las propias empresas.

Algunos de los desafíos del comunicador como emprendedor social

¿No necesitamos, entonces, un comunicador social que conozca los dos

5 La directora gerenta para el Perú de un banco que opera en todo el mundo señala que, en el proceso mismo del gran negocio de intermediación financiera, esto es, en la tarea de estructurar grandes operaciones de financiamiento, se debe atraer inversionistas que vean un potencial interesante en el Perú y que se sientan seducidos por su 'sostenibilidad' y la de sus comunidades y empresas. Se trata, pues, de impulsar el despliegue de iniciativas productivas con potencial de crecimiento, con efecto multiplicador y con posibilidad de autogestión en el tiempo. "Buscamos que el dinero que otorgamos a causas sociales sea tan efectivo como el dinero de los negocios. Nos dirigimos a emprendedores sociales peruanos que trabajan de manera efectiva, transparente y sostenible para maximizar el impacto social de cada aporte que reciben, con el fin de resolver sus problemas y crear nuevas oportunidades. Por ejemplo, desde el año pasado estamos apoyando a valiosas emprendedoras sociales del Foro Ciudades para la Vida y de Minga-Perú. Ellas son personas que tienen la misma creatividad, empuje y capacidad estratégica que los emprendedores de negocios más exitosos, pero aplican estos talentos no al lucro sino a la resolución de problemas sociales. Ambas son miembros de Ashoka, la primera asociación global de emprendedores sociales sobresalientes. (...) son líderes de Avina, una fundación que se asocia con líderes de la sociedad civil y del empresariado en sus iniciativas para el desarrollo sostenible en América Latina" (*Caretas* 1936. Lima, 3 de agosto del 2006, p. 72).

6 Este potente lema está tomado por Caravedo de MAKOWER, J. *Beyond the bottom line. Bussines for social responsibility*, 1995 (CARAVEDO, B. Op. cit., p. 88).

campos y se maneje profesionalmente con solvencia en ambos? En efecto, podemos imaginar un profesional que esté en condiciones de tomar posición, bien sea desde las exigencias específicas de la empresa o desde las del desarrollo, esto es, que tenga la preparación y la capacidad de actuar profesionalmente en ambos ámbitos, y, sobre todo, en su vínculo mismo.

Pongamos, por ejemplo, el conflicto entre una compañía petrolera A y una comunidad amazónica B. El comunicador puede tomar posición en la problemática de la imagen corporativa y de la reputación de A y, desde allí, enfocar el diálogo con B para explicar una política de respeto al medio ambiente que, por cierto, debe gestionar con su propia empresa en términos de manejo de crisis, pues, como sabemos, no se puede proyectar una imagen correcta si no hay la correspondiente buena conducta.

Ahora bien, el comunicador, en caso de trabajar en una ONG dedicada a la promoción del medio ambiente saludable, puede tomar posición en la problemática del posible daño ecológi-

co que se causaría a B. Desde ahí puede gestionar las negociaciones con A, con organizaciones sociales y líderes de opinión, o producir y realizar campañas de periodismo cívico y de promoción de las prácticas de 'sostenibilidad' del medio ambiente.⁷

Sea cual fuere la posición que nuestro comunicador social tome, lo fundamental es prever los peligros que enfrenta el vínculo mismo entre la compañía A y la comunidad B. En ese vínculo es que comprenderemos, en términos dialécticos, que la *empresa del desarrollo* y el *desarrollo de la empresa* deben ser procesos no solo compatibles y (re)conciliados sino, en el mejor de los casos, sinérgicos. En una perspectiva estratégica, el comunicador debe estar convencido de que la acción política consiste en tomar nota de los peligros. Si los conflictos persisten y se agravan, aparecerá la incertidumbre: para A, porque su empresa no podrá seguir operando; y para B, porque su comunidad no podrá, por ejemplo, sacar provecho de los recursos económicos que provienen del canon petrolero.

7 Un ejemplo reciente de irresponsabilidad empresarial nos debe sensibilizar en torno a la compleja problemática que enfrentaría un comunicador en un caso similar. Los sucesivos derrames de petróleo en las aguas del río Corrientes, a la altura de la comunidad de Andoas, donde está ubicado el lote de explotación IAB a cargo de la multinacional Pluspetrol, al norte de la región Loreto, entre fines de junio y principios de julio (en especial, el producido en la tarde del 11 de julio), han dado lugar a una fuerte contaminación ambiental. De las primeras muestras de sangre y orina de los pobladores de la zona recogidas por el Ministerio de Salud se sabe que el 66 por ciento de menores supera los límites permisibles de plomo, y entre los adultos el 21 por ciento. El 98,65 por ciento de menores está por encima de los límites de cadmio. Los pobladores que viven en las comunidades achuar, ubicadas

Con referencia a la dialéctica postulada, si bien cabe reconocer que la *empresa del desarrollo* es la *empresa de todos* y que el *desarrollo de la empresa A* es asunto privado y exclusivo de sus dirigentes y trabajadores, es también pertinente admitir que no hay desarrollo posible sin la armonía entre los agentes que lo producen. En otros términos, se necesita un modelo de desarrollo abierto a la sociedad. Las empresas deben abrirse al entorno del que forman parte y tener una visión más sistémica. Los criterios que rigen la toma de decisiones en la empresa deben ser ampliados, de forma que permitan considerar su impacto en la sociedad y en el medio ambiente. En esa medida, es imperativo crear valor económico, social y medioambiental. En consecuencia, la innovación no debe proceder única o predominante-

mente de la propia empresa; tiene que producirse en el contacto mismo entre la empresa y su entorno. Entorno en el cual hay comunidades, organizaciones gubernamentales, sociales y otras empresas.

La incertidumbre también entra a tallar cuando tomamos conciencia de que los recursos son limitados. Los comunicadores deben contribuir a una revolución ética ‘desde dentro’ de las empresas. Si estas no son más conscientes de las necesidades que existen en el mundo y de las oportunidades implícitas en la participación en los procesos de satisfacción y de su solución; si, por ejemplo, no trabajan para que el desarrollo alcance a los 6.000 millones de personas que habitan la tierra y no solo a unos privilegiados... la convivencia humana,

a orillas del río, sufren de anemia, rinitis, enfermedades respiratorias y hasta depresión colectiva. La Dirección Regional de Salud, la Federación de Comunidades Nativas del Corrientes y el organismo Racimos de Ungurahui acordaron ejecutar un plan integral. Para ello, se requieren cien mil dólares para efectuar estudios clínico-epidemiológicos en 1.200 pobladores de seis comunidades, entre los que se cuentan 199 moradores a quienes el año pasado ya habían detectado plomo y cadmio por encima de lo tolerable. Posteriormente se calcula en 4 millones de soles anuales el desarrollo del plan en las 31 comunidades de la cuenca, durante diez años. Se contempla, además, realizar adecuaciones culturales, pues deberán acostumbrarse a nuevos alimentos, a usar filtros para beber agua y hasta a dejar de bañarse en el río para hacerlo en duchas, mientras se remedia la contaminación (diarios *El Comercio* y *Pro & Contra* y Agencia Perú.com). Ante situaciones como esta, las ONG tienen muchas veces los límites geográficos o económicos que imponen sus proyectos, los periodistas comprometidos no siempre tienen el respaldo de los editores de diarios o programas de televisión y muchos activistas temen involucrarse. Además, la capacidad de los poderosos intereses empresariales para influir en las agrupaciones políticas que podrían legislar es muy fuerte, por lo que la mayoría de autoridades estatales reaccionan con pasividad o tolerancia con los contaminadores. Por lo que vemos, es más difícil estar del lado de los pobres o de los que menos poder tienen. Incluso, si en un caso así se es trabajador de la compañía petrolera, es prácticamente imposible mantener su imagen positiva y menos aún su reputación.

y con ella el futuro del planeta, serán inviables.

Muchas encuestas muestran que la sociedad está exigiendo este cambio de comportamiento. Y las empresas, a pesar de que no son las únicas organizaciones que deben cambiar, sí tienen un alto grado de responsabilidad. Deben, pues, estar más atentas a las voces de la sociedad y descubrir que su contribución al desarrollo sostenible asegura su propia 'sostenibilidad'. Si no avanzan en ese sentido, corren el peligro de que en un futuro muy próximo la sociedad no las acepte. Además, a la presión social se suma la presión misma de los inversionistas, muchos de los cuales están mostrando su preocupación por la responsabilidad social de las compañías en las que invierten. Los accionistas quieren dividendos, pero no a cualquier precio.⁸

Riesgo e incertidumbre: Las paradojas del desarrollo

Hemos hecho alusión, de paso, a un reciente y desastroso derrame de petróleo en nuestra Amazonía. Las actuales teorías sociales describen estos fenómenos como típicos de la sociedad del riesgo, asociados a su vez con la incertidumbre, agravada, en países como el nuestro, por las cargas de la pobreza y de la exclusión social. Cabe entender, entonces, que la incertidumbre no aparece solo frente a la posibilidad de que se dañe el medio ambiente —de hecho, ya sabemos que sufriremos mucho por el agua en los próximos años, sabemos también que se acentúa cada vez más el calentamiento global, por poner dos casos—, sino de que realmente no podamos crecer y desarrollarnos, de que seamos sociedades en las que aumenten la violencia, las anomías y anomalías, la depresión; en suma, de que retro-

8 Un ejemplo concreto de respuesta a este tipo de demanda es el representado por FTSE Internacional (Financial Times Stocks Exchange), la compañía copropiedad de la Bolsa de Londres y del grupo Pearson, editor del *Financial Times*, que creó en junio del 2001 una familia de índices "socialmente responsables". Estos indicadores, llamados FTSE-4Good, tienen en cuenta aspectos éticos en la gestión y actividad de los valores que los integren. El objetivo de estos índices es establecer una serie de estándares internacionales que definan la responsabilidad social de las empresas. Las políticas de derechos humanos, sociales y medioambientales de las compañías serán la base de los criterios de selección. Se trata, pues, de implicar al mundo empresarial en un progreso continuado hacia la sostenibilidad. Las compañías serán seleccionadas o excluidas de los índices en virtud de sus actividades corporativas, inversiones e historial sobre su comportamiento ante áreas como la protección del medio ambiente o de los derechos humanos, entre otros. Las empresas fabricantes de cigarrillos o de productos químicos podrían quedar excluidas de estos índices por no cumplir los criterios establecidos por el Servicio de Investigación en Inversiones Éticas (EIRIS), que es una firma británica independiente dedicada a estudios sobre el comportamiento ético de las corporaciones. Los ingresos obtenidos para la licencia de este fondo serán donados a la Unicef (*Caretas* 1936. Lima, 3 de agosto del 2006, p. 70).

cedamos lo poco que hemos avanzado y entremos en una espiral de empobrecimiento en todo orden de cosas.

Hablar de la sociedad del riesgo es hacer referencia a una doble experiencia. Por un lado, la posibilidad de que se produzcan daños que afecten a la humanidad. Daños, todos ellos, asociados a las consecuencias negativas de la universalización de las tecnologías y que no respetan fronteras entre países, entre ricos y pobres o entre padres e hijos.⁹

Por otro lado, hablar de la sociedad del riesgo es aludir a la presencia más frecuente, en la vida cotidiana, de decisiones arriesgadas. La cuestión no es tanto que los peligros de la sociedad actual sean mayores que los del pasado, sino que hoy los peligros son habitualmente imputados a decisiones y acciones humanas. Antes se culpaba de las desgracias al destino, a los dioses, a la naturaleza o a la mala suerte. Ahora es el hombre el responsable, por acción u omisión. Cuando un peligro potencial entra en la categoría de 'riesgo', se está afirmando que hay seres humanos que, de un modo u otro, son responsables de esta amenaza. Comienza entonces la controversia para identificar culpables y establecer compensaciones.

Llegamos así a la paradoja del desarrollo económico: a mayor atención sanitaria, mayor nivel de vida y mayor longevidad en una sociedad, un mayor número de riesgos y de situaciones de incertidumbre alcanzan visibilidad pública y causan alarma en la población. Tanto mayor es el conocimiento y los medios técnicos, cuanto más daños potenciales son identificados como riesgos y más graves son las atribuciones de responsabilidad dados los recursos disponibles. No nos debe sorprender entonces que los riesgos movilicen a ecologistas, a asociaciones de consumidores o a habitantes de cualquier pueblo o comunidad. Menos nos debe sorprender que se hable tanto de responsabilidad social empresarial.

Los riesgos son, siempre, de un modo u otro, *atractores* de conflictos. Las protestas de los colectivos potencialmente afectados no solo se refieren a los peligros concretos, pueden ser también un cuestionamiento de los mecanismos sociales de toma de decisiones o de distribución de los costos y beneficios asociados con la alta tecnología. Eso explica por qué muchos de esos conflictos resultan tan difíciles de gestionar para las instituciones públicas. Detrás de los movimientos de protesta no está solo el objetivo de

9 Catástrofes repentinas (accidentes nucleares, por ejemplo) o bien catástrofes larvadas (la destrucción de la capa de ozono). O catástrofes altamente probables (como el derrame de petróleo en mares y ríos).

luchar por su seguridad, también hay la necesidad de generar esperanzas de renovación social. Los científicos sociales dicen que en las controversias sobre riesgos concretos subyacen desacuerdos más de fondo sobre qué es una sociedad justa o qué es una vida digna. Ulrich Beck, el pensador más célebre al respecto, afirma que la preocupación pública por los riesgos ha hecho que aquello que hasta el momento se había considerado apolítico se torne político, a saber, el proceso mismo de explotación de la naturaleza y de alta industrialización.¹⁰

Las dificultades relacionadas con la gestión de los riesgos contemporáneos provienen de las características de estos: son consecuencias de sistemas productivos complejos en los que están involucrados distintos actores sociales; con frecuencia, no se dispone del conocimiento necesario para anticipar sus impactos, y tienen consecuencias que trascienden fronteras espaciales (geográficas) y temporales (generacionales). Hay dos ópticas de gestión política del riesgo: la preventiva y la compensatoria. No abundaremos sobre ellas. La conclusión relevante en función de esta ponencia es que las sociedades contemporáneas están condenadas a convivir con el riesgo. Y las que, además, tienen altos índices de pobreza y de exclusión,

como las nuestras, suman también a esa convivencia, la lucha contra serios problemas irresueltos de desarrollo humano y social que generan incertidumbre sobre nuestra viabilidad como países.

El mercado construye consumidores a los que hay que seducir. La sociedad construye ciudadanos a los que hay que persuadir y convencer. En tiempos electorales se tiende a tratar a los ciudadanos más como consumidores que como ciudadanos. Hay mucho por hacer para dar forma a ciudadanos que, en orden a su cultura democrática, sean políticos; así también, hay mucho por hacer para que, en orden a sus potencialidades productivas, los ciudadanos se conviertan en emprendedores sociales. La dificultad en la gestión del riesgo no debe ser una excusa para no tratar de mejorarla. Pero los problemas en la gestión no eliminan el problema de decidir con qué riesgos se quiere convivir y cómo van a ser distribuidos y asumidos. Arbitrar mecanismos para que la ciudadanía participe en estas decisiones es un asunto prioritario en la política del desarrollo.

Para terminar, quiero tomar las connotaciones positivas y negativas de la incertidumbre. Emmanuel Wallerstein sostiene que la incertidumbre es maravillosa y que la certeza, si fuera real,

10 BECK, Ulrich. *La sociedad del riesgo*, 1998.

sería la muerte total. Desde esa perspectiva, la incertidumbre aparece como componente esencial de la condición humana. Si estuviésemos seguros del futuro, no habría apremio moral alguno para hacer cualquier cosa. Seríamos libres para satisfacer cualquier pasión y actuar siguiendo cualquier impulso egoísta, ya que todas las acciones estarían sometidas a una ordenada certeza. Por el contrario, dice Wallerstein, si todo está sin decidir, entonces el futuro está abierto a la creatividad, a la posibilidad, y, por tanto, a un mundo mejor. Pero solo podemos conseguir ese mundo mejor si estamos dispuestos a emplear nuestras energías morales para conseguirlo, y listos para enfrentarnos con los que bajo cualquier disfraz y arropados en cualquier excusa, prefieren un mundo *desigualitario* y no democrático.¹¹

Cuando he dicho que el desarrollo debe ser encarado como una empresa contra la incertidumbre he pensado en la otra acepción, más mítica quizá, de

la incertidumbre como hija del caos.¹² Si nos quedamos en ese hueco que separaría irremediabilmente, por un lado, la ética comunicativa del desarrollo humano; y, por otro, la ética empresarial del negocio, si cedemos a la reducción del desarrollo a lo económico y de la empresa al mero lucro, entonces la incertidumbre ya no será signo de creatividad y de posibilidad sino de oscuridad, desconcierto y desorientación.

En consecuencia, la comunicación para el desarrollo, desde la incertidumbre, como sinónimo de cosmos, creatividad y esperanza, es esa empresa que lucha contra el peligro de la otra acepción de incertidumbre, como sinónimo de caos, anomia y pobreza. Las facultades de comunicación debemos participar en esa lucha dando forma a esos profesionales que, desde cualquier organización, estén en condiciones de liderar esa empresa, urgente e ineludible, del desarrollo humano y social.

11 WALLERSTEIN, Emmanuel. "Incertidumbre y creatividad". *Iniciativa Socialista* 47, 1997.

12 "En la mentalidad moderna la palabra Caos se ha venido a asociar a un desorden primitivo en el que, como dijeron los pluralistas jonios, 'todas las cosas estaban juntas'. Este no es el sentido que tenía la palabra en los siglos VI y V. 'Caos significaba la 'abertura del bostezo', entre el cielo ígneo y la tierra, y se puede describir como 'vacío' u ocupado por el aire. El mismo Hesíodo lo usa en este sentido en *Teogonía* 700 donde existiendo el mundo ya ordenado, el 'Caos' se llena de un calor prodigioso en la batalla entre Zeus y los Titanes (...). Es probable que en los siglos VI y V, la palabra *caos* conservara todavía sus verdaderas asociaciones etimológicas con 'bostezo' y 'bostezar'" (CORNFORD, F. *Principum sapientiae. Los orígenes del pensamiento filosófico griego*, 1987, pp. 232-233). *Caos* es, pues, un término conectado etimológicamente con una raíz que significa 'abertura', 'separación', 'hueco'. Llevada esta etimología al argumento que aquí sostenemos, la incertidumbre sería una consecuencia de esa peregrina 'abertura' o negligente 'hueco' que muchos, de manera interesada quizá, usan para separar inequívocamente el mundo de la empresa y el del desarrollo.

Bibliografía

BECK, Ulrich. *La sociedad del riesgo*. Barcelona: Paidós, 1998.

CARAVEDO, Baltazar. *La revolución de las significaciones. Liderazgo, empresa y transformación social*. Lima: Universidad del Pacífico, 2004.

CORNFORD, Francis. *Principium sapientiae. Los orígenes del pensamiento filosófico griego*. Madrid: Visor, 1987.

MAKOWER, Joel. *Beyond the bottom line. Business for social responsibility*. Nueva York: Simon and Schuster, 1995.

WALLERSTEIN, Emmanuel. "Incertidumbre y creatividad". Conferencia ofrecida en el Fórum 2000: Inquietudes y Esperanzas en el Umbral del Nuevo Milenio. Praga, del 3 al 6 de setiembre de 1997, publicado como artículo en *Iniciativa Socialista*. Madrid, diciembre de 1997.